

Секция «Медиакоммуникации органов государственного и муниципального управления»

## **Переход от традиционного участия граждан в управлении государственной политикой к цифровым центрам управления**

**Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович**

***Мацкепладзе Анастасия Ираклиевна***

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

*E-mail: mnastya16@gmail.com*

Трансформации, связанные с цифровыми технологиями, а также с изменениями в производстве и потреблении медиа, создали новые императивы для общественной коммуникации и открыли беспрецедентные возможности для ее применения. Параллельно с этим растущие проблемы дезинформации и дезинформации имеют серьезные последствия для демократии и управления. Наконец, пандемия COVID-19 подчеркнула роль коммуникаций с общественностью как основного компонента надлежащего управления. По мере того, как правительства во всем мире адаптируются к этой меняющейся среде, в этой статье анализируется нынешний контекст и предлагаются пути продвижения вперед с точки зрения реформы политики.

Общественная коммуникация понимается как функция правительства по доставке информации, выслушиванию и реагированию на граждан на службе общего блага. Она отличается от политической коммуникации, которая связана с партийными дебатами, выборами или отдельными политическими деятелями и партиями. Хотя на практике это разграничение часто не является четким, и, хотя правительственная коммуникация неизбежно носит несколько политический характер, в статье исследуется, как учреждения могут ввести правила, институты и процессы, которые поддерживают большее разделение между этими типами коммуникации.

Действительно, такая дифференциация стала более важной в контексте растущей дезинформации и недоверия к информации, воспринимаемой как манипулируемая или политически предвзятая. Предоставление и доступ к точным источникам проверенной информации необходимы для обеспечения демократического участия и необходимы как никогда.

Так, согласно исследованию, проведенному компанией Deloitte в 2021 году уровень доверия к таким источникам информации как официальные новостные сайты и телевидение за последнее время значительно снизился. При этом существует особенность: молодое поколение (14-29 лет) склонно получать новости в формате общения, тогда как люди более старшего поколения (60 лет и старше) по-прежнему получают новости из «классических» новостных источников. Такой разрыв в медиапотреблении в современных реалиях диктует новые правила игры так, чтобы было возможно донести информацию до всех типов аудиторий. То есть если в 80-ые годы существовали только классические средства информации одинаковые для всех, то теперь эта задача намного сложнее.

Общественные коммуникаторы сталкиваются со все более сложной информационной средой, вызванной быстрыми технологическими изменениями, которые предоставили как новые возможности, так и беспрецедентные проблемы. Эти изменения объединили людей по всему миру, облегчили их способность создавать и обмениваться информацией, а также помогли социальным движениям расширить свой охват. В то же время онлайн-платформы и платформы социальных сетей подрывают роль традиционных СМИ и способствуют беспрецедентной скорости и масштабам распространения ложной и дезинформации способами, которые подрывают доверие, общественное обсуждение и демократическое участие.

Социальные сети и цифровые технологии считаются важными факторами, обеспечивающими практически бесплатное взаимодействие между правительством и гражданами в режиме реального времени. Правительство РФ приняло решение запустить официальный Telegram-канал, чтобы граждане, предпочитающие получать информацию из соцсетей, могли узнавать о главных новостях из первых рук и в доступном формате. Об этом 31 августа 2021 года сообщил официальный портал правительства РФ.

Государственные органы используют социальные сети для распространения информации и общения с общественностью. Выстраивая коммуникации с обществом, государство все чаще выбирает так называемые новые медиа. Губернаторы отвечают на вопросы жителей региона в Инстаграм стримах, отказываясь от традиционных телеэфиров. Переписка с органами власти в социальных сетях все чаще заменяет письменные обращения граждан.

Коммуникации в социальных сетях в режиме реального времени могут быть более быстрыми и эффективными, поскольку бюрократический характер государственных веб-сайтов может задерживать время отклика. Таким образом, наблюдается тренды в сфере цифровой коммуникации на оперативное реагирование на жалобы граждан и на развитие обратной связи. Для внедрения центров управления регионами в РФ было создано АНО «Диалог регионы» по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций. Цель организации в создании экосистемы для обработки обращений жителей регионов через социальные сети. На платформах социальных сетей граждане лучше подготовлены к партнерству с правительством, особенно в том, что касается сообщения о текущих условиях предоставления государственных услуг в их районе или сообществе. Ведущий эксперт по кризисным коммуникациям АНО «Диалог», Тимофей Ви, рассказал, что ведущим инструментом по распространению фейков во время пандемии стали различные мессенджеры, а также отметил, что в АНО «Диалог» была создана специальная система обнаружения и пресечения фейковой информации. В рамках функционирования этой системы проверяется на истинность, верифицируется каждое значимое выявленное сообщение в мессенджерах, обращенное к деятельности органов власти, в особенности - региональных. По итогам работы данной организации сократилось среднее время ответа на обращение с 22 часов до 4 часов, а также в целом повысился уровень доверия к площадкам взаимодействия на просторах социальных сетей государства и его граждан.

Однако важно помнить о специфике правительственной коммуникации, особенно в том, что касается специальной системы подотчетности и обратной связи, которые применяются к ней и которые отличаются от тех, которые применяются в частном секторе.

Таким образом, можно сделать вывод, что традиционно участие граждан рассматривалось как возможность влиять на формирование политики, а не помогать в выполнении государственных программ. В настоящее же время деятельность правительства сосредоточена на социальных сетях как на центральном компоненте инициатив электронного правительства или цифровой трансформации. Предоставление точной и своевременной информации, наряду с возможностью участия заинтересованных сторон и обратной связи, являются важными элементами демократического процесса разработки политики. Они являются ключевыми факторами, которые на каждом этапе политического цикла могут повысить его качество, лучше адаптировать его результаты и обеспечить большее воздействие. В качестве функции правительства, которая предоставляет информацию, а также предоставляет возможности для диалога и дебатов между учреждениями и гражданами, общественное общение играет решающую роль в поддержке более открытых и инклюзивных механизмов управления.